



Junta de Andalucía

Consejería de Turismo, Cultura y Deporte

Empresa Pública para la Gestión del Turismo  
y del Deporte de Andalucía S.A.

**MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A. PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA PRESENCIA DIGITAL DE LA MARCA "ANDALUCÍA" EN REDES SOCIALES Y OTRAS PLATAFORMAS DIGITALES DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN PARA 2024.**

**PRIMERA. OBJETO.**

**PRIMERA. OBJETO.**

El presente pliego tiene por objeto la contratación por parte de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A. (en adelante, Turismo y Deporte de Andalucía), del servicio de agencia de marketing digital incluyendo servicios de gestión, mantenimiento y optimización de la presencia digital de la marca "Andalucía" en redes sociales y otras plataformas digitales de promoción y comunicación, de conformidad con lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas.

**1.1. Gestión y soporte de los canales digitales de la marca Andalucía en las siguientes redes sociales incluyendo los servicios de Community Management para los siguientes perfiles:**

CANALES VIVE ANDALUCÍA

Perfiles:

[www.facebook.com/viveandalucia](http://www.facebook.com/viveandalucia)  
[www.twitter.com/viveandalucia](http://www.twitter.com/viveandalucia)  
[www.instagram.com/viveandalucia](http://www.instagram.com/viveandalucia)  
[www.youtube.com/user/viveandalucia](http://www.youtube.com/user/viveandalucia)  
[@viveandalucia](http://www.tiktok.com)

CANALES NONINÁ CRUSH PROJECT

Perfiles:

<https://www.tiktok.com/@nonina.crush>  
<https://twitter.com/noninacrush>  
<https://www.youtube.com/@NoNiNaCrush>  
<https://www.instagram.com/noninacrush.project/>

CANALES FRAMES FROM ANDALUCÍA (Pte. creación)

CANALES VIVE ANDALUCÍA INTERNACIONAL

Perfiles:

Your Andalucía <https://www.facebook.com/YourAndalusia/>  
Dein Andalusien: <https://www.facebook.com/DeinAndalusien/>  
Andalusia in Italia: <https://www.facebook.com/AndalusiaInItalia/>  
L'Andalousie à toi: <https://www.facebook.com/LAndalousieatoi/>

CANALES ANDALUCÍA NETWORK

Perfiles:

[www.facebook.com/andalucianetwork](http://www.facebook.com/andalucianetwork)  
[www.twitter.com/andalucianet](http://www.twitter.com/andalucianet)



[www.instagram.com/andalucianetwork](https://www.instagram.com/andalucianetwork)  
[www.youtube.com/user/andaluciapro](https://www.youtube.com/user/andaluciapro)  
<https://www.linkedin.com/company/turismo-y-deporte-de-andalucia>

#### CANALES DEPORTE ANDALUZ

Perfiles:

<https://www.facebook.com/Deporte-Andaluz-110438188986417/?fref=ts>  
<https://twitter.com/DeporteAND>  
<https://www.instagram.com/deporteand/>  
<https://www.youtube.com/user/deporteandaluz>  
<https://www.facebook.com/desafiodonana>  
<https://twitter.com/desafiodonana/>  
[https://www.instagram.com/desafio\\_donana/](https://www.instagram.com/desafio_donana/)

#### CANALES HOTEL ESCUELA CONVENTO SANTO DOMINGO

Perfiles:

<https://www.facebook.com/hesantodomingo>  
<https://twitter.com/hesantodomingo>  
[https://www.linkedin.com/school/hotel-escuela-convento-santo-domingo/Hotel Escuela Convento](https://www.linkedin.com/school/hotel-escuela-convento-santo-domingo/Hotel%20Escuela%20Convento)  
<https://www.youtube.com/@hesantodomingo>

### **1.2. Consultoría, análisis de situación, propuesta de mejora y reestructuración del ecosistema digital de los perfiles en redes sociales de las Instalaciones Deportivas así como de los perfiles internacionales de la marca Andalucía, que nos asegure una presencia coherente y efectiva en las redes sociales:**

#### INSTALACIONES DEPORTIVAS

<https://www.facebook.com/CiudadDeportivaHuelva>  
<https://www.facebook.com/ConqueroClub/>  
<https://twitter.com/ConqueroClub>  
<https://www.instagram.com/conqueroclub/?hl=es>  
<https://www.facebook.com/CartujaCEAR>  
<https://twitter.com/cartujacear>  
<https://www.instagram.com/cartujacear/?hl=es>  
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100063542955380>  
<https://www.facebook.com/CartujaClub>  
<https://twitter.com/CartujaClub>  
<https://www.instagram.com/cartujaclub/?hl=es>  
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100051374664782>  
<https://www.facebook.com/TheContainerMLG>  
<https://twitter.com/thecontainerMLG>  
<https://www.instagram.com/thecontainermlg/?hl=es>  
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100057456069631>  
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100063839130017>  
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100063754530749>

#### CANALES VIVE ANDALUCÍA INTERNACIONAL

Perfiles:

Your Andalucía <https://www.facebook.com/YourAndalusia/>  
Dein Andalusien: <https://www.facebook.com/DeinAndalusien/>  
Andalusia in Italia: <https://www.facebook.com/AndalusiaInItalia/>  
L'Andalousie à toi: <https://www.facebook.com/LAndalousieatoui/>



## **SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.**

**Para el apartado 1.1: Gestión y soporte de los canales digitales de la marca Andalucía en las siguientes redes sociales incluyendo los servicios de Community Management para los siguientes perfiles.**

### **1. Creación, gestión y publicación de contenidos:**

- Desarrollo de un calendario editorial: Planificar el contenido que se publicará en cada red social, incluyendo el tipo de contenido, la frecuencia de publicación y el horario de publicación.
- Creación de contenido atractivo y relevante: Producir contenido de alta calidad que sea relevante para la audiencia objetivo y que esté alineado con los objetivos de la estrategia.
- Optimización del contenido para cada red social: Adaptar el contenido a las características y el público objetivo de cada red social.
- Publicación del contenido en el momento oportuno: Publicar contenido en el momento en que la audiencia objetivo es más propensa a estar activa en las redes sociales.

### **2. Gestión de comunidades online:**

- Interacción con los seguidores: Responder a comentarios, mensajes y preguntas de manera oportuna y profesional.
- Construcción de relaciones con influencers: Identificar y colaborar con influencers relevantes para el sector de la empresa.
- Atención al cliente: Resolver problemas y atender las quejas de los clientes a través de las redes sociales.

### **3. Monitorización y análisis de resultados:**

- Seguimiento del rendimiento de las redes sociales: Monitorizar métricas clave como el número de seguidores, el alcance, el engagement y el rendimiento de las campañas.
- Análisis de datos: Recopilar y analizar datos para identificar tendencias y patrones.
- Elaboración de informes: Generar informes periódicos que resuman el rendimiento de las redes sociales y que proporcionen información sobre las acciones que se deben tomar.
- Optimización de la estrategia: Realizar ajustes en la estrategia en función de los resultados obtenidos.

### **4. Informes y análisis:**

- Elaborar informes periódicos sobre el rendimiento de las redes sociales: Proporcionar información detallada sobre el rendimiento de nuestras redes sociales.
- Realizar análisis de datos para identificar tendencias y oportunidades: Ayudar a identificar nuevas oportunidades para mejorar nuestra presencia en redes sociales.
- Recomendar acciones para mejorar el rendimiento de las redes sociales: Proporcionar recomendaciones sobre cómo mejorar nuestra presencia en redes sociales y alcanzar nuestros objetivos.

### **5. Herramientas y software:**

- Uso y recomendaciones de herramientas y software para la gestión de redes sociales.
- Proporcionar soporte técnico para el uso de herramientas y software.

El equipo de trabajo de la Gestión de los canales digitales de la marca Andalucía deberá estar compuesto por personal experto en cada red social. Y, en el caso de los canales de Vive Andalucía internacional, estarán cubiertos por personal nativo en cada lengua.



Asimismo, el mantenimiento del contacto con el usuario y atención al cliente será un servicio 24 horas los 7 días de la semana.

**Para el apartado 1.2. Consultoría, análisis de situación, propuesta de mejora y reestructuración del ecosistema digital de los perfiles en redes sociales de las Instalaciones Deportivas, así como de los perfiles internacionales de la marca Andalucía:**

Para la consultoría, análisis de situación, propuesta de mejora y reestructuración del ecosistema digital de los perfiles en redes sociales de las Instalaciones Deportivas, así como de los perfiles internacionales de la marca Andalucía, se deberán realizar los siguientes trabajos:

**1. Auditoría de Redes Sociales**

- Realizar un análisis exhaustivo de todas las cuentas y perfiles existentes en las diferentes plataformas de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.) para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- Evaluar la estrategia actual de contenido, interacción con seguidores, frecuencia de publicación, alcance, engagement y métricas clave de rendimiento.
- Analizar la presencia de la competencia en redes sociales y comparar su desempeño con el de las Instalaciones Deportivas.

**2. Estrategia de Redes Sociales**

- Desarrollar una estrategia integral de redes sociales alineada con los objetivos de negocio y la marca Andalucía, incluyendo definición de audiencias objetivo, tono de voz, línea editorial y plan de contenido.
- Proponer una arquitectura de cuentas y perfiles optimizada, incluyendo la creación, fusión o eliminación de cuentas según sea necesario.
- Definir pautas y políticas para la gestión de redes sociales, incluyendo procesos de aprobación de contenido, respuesta a comentarios y crisis.

**3. Implementación y Capacitación**

- Formación para la correcta ejecución de la estrategia de redes sociales, incluyendo la creación y programación de contenido, interacción con la comunidad, monitoreo y análisis de métricas. Mejores prácticas, herramientas y procesos.
- Establecer un sistema de informes y análisis periódicos para medir el impacto de la estrategia y realizar ajustes según sea necesario.

Málaga, 16 abril de 2024.